



CARTA DE SERVEIS
DE LA FUNDACIÓ REDÓS
DE SANT JOSEP I SANT PERE



Índex

1. IDENTITAT	3
1.1 LA NOSTRA HISTÒRIA	3
1.2 MISSIÓ, VISIÓ I VALORS	4
2. ELS SERVEIS QUE OFERIM	8
2.1 RESIDÈNCIA ASSISTIDA	9
2.2 CENTRE DE DIA	13
2.3 MENJADOR SOCIAL	14
2.4 ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA	15
2.5 ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	15
2.6 ALTRES SERVEIS	15
3. COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I L'EXCEL·LÈNCIA	17
3.1 INDICADORS CLAU DE RENDIMENT	17
3.2 INDICADORS DE RENDIMENT	19
3.3 INDICADORS DE PERCEPCIÓ	21
4. DRETS, DEURES I RESPONSABILITATS	22
4.1 DRETS DELS USUARIS	23
4.2 DEURES DELS USUARIS	24
4.3 DRETS DELS FAMILIARS	25
4.4 RESPONSABILITATS DELS FAMILIARS	26
5. LEGISLACIÓ APLICABLE	26
6. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS	27

1. IDENTITAT

La Fundació Redós de Sant Josep i Sant Pere, és una entitat sense ànim de lucre que atén a persones majors de seixanta-cinc anys amb la finalitat de millorar la seva qualitat de vida en totes les seves dimensions.

1.1 LA NOSTRA HISTÒRIA

La Fundació Redós de Sant Josep i Sant Pere fou constituïda el 8 de setembre de 1899, gràcies al llegat dels germans ribetans Josep i Pere Jacas Planes, a l'objecte de "*fundar una institució destinada a atendre, a guarir malalts, acollir els més necessitats que per la seva edat o malaltia no poguessin guanyar-se el jornal, i donar ensenyança elemental i religiosa als nens i joves que s'hi recollissin*".

Hereva de l'associació "**Amics de la Caritat**" va comptar amb el suport de prohoms del municipi i també amb la de moltes famílies ribetanes que, a través de col·lectes populars, van contribuir a vestir l'edifici (1901-1906 per l'arquitecte Font i Gumà) ubicat dins del teixit urbà de Ribes a l'illa que configuren els carrers Sant Antoni. M. Claret, Joan Maragall, Josep i Pere Jacas i Dr. Marañon, que des d'aleshores ha estat la seu de la Fundació i on s'han desenvolupat les activitats assistencials que aquesta presta.

Des de l'any de la seva inauguració [1906], i fins l'abril de 2005, la institució va ser gestionada per la comunitat de **Germanes Missioneres de la Nativitat de Nostra Senyora** (Darderes), que amb dedicació i abnegació van exercir la tasca assistencial especialitzant-se, durant la dècada dels anys 70 del segle passat, en l'atenció a les persones grans, la qual cosa va propiciar que el Redós esdevingués referent per aquest col·lectiu dins del municipi i, juntament amb l'Hospital-Residència Sant Camil, l'Hospital de Sant Joan Baptista de Sitges i la Casa d'Empara de Vilanova i la Geltrú, també referent a la Comarca del Garraf.

A les darreries del segle XX el Patronat de la Fundació va iniciar els estudis i treballs per modernitzar la institució, tant pel que fa a les seves instal·lacions, com pel que fa al model

d'atenció, la qual cosa es va concretar amb la inauguració l'any 2010, d'un nou edifici assistencial, adjacent a l'històric, i amb la rehabilitació de l'edifici històric l'any 2013. Ambdues actuacions han representat un increment de places residencials passant de 39 l'any 2005 a 113 l'any 2013. S'han incorporat els serveis de Centre de Dia amb 55 places i el de transport adaptat, així com el Centre de Promoció de l'Autonomia i la Socialització de Persones Grans (CPAIS) i diversos Serveis d'atenció a la comunitat, entre els que destaquen el d'Àpats a Domicili, el Menjador Social, el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i el Servei de Suport a les Activitats de la Vida Diària en domicili (SSAVD). Per últim, l'entitat disposa també de dues places d'acolliment residencial d'urgència per atendre a persones que es trobin en una situació de fragilitat habitacional o desarrelament de l'entorn i que siguin derivades pels serveis socials bàsics.

A nivell assistencial, el Redós ha assolit els nivells de qualitat exigits per la xarxa pública i en l'actualitat s'estan implementant els principis del model d'Atenció Centrada en la Persona, tot plegat impulsat per l'actual equip de Direcció del centre.

Tot i la modernització de les instal·lacions i la professionalització de l'activitat, l'esperit que va inspirar als Fundadors, segueix present en l'entitat i probablement es veu reflectit en els lemes inscrits en el claustre de l'edifici històric: ***“Sens caritat no saps amar”, “Si no pots donar desitja donar”, “Qui és en caritat és en Gràcia de Deu” “Tanta caritat pots haver com pots voler”.***

Aquest llegat històric s'ha concretat en les definicions consensuades pel Patronat de la Fundació pel que fa a la Missió, Visió i Valors de l'entitat.

1.2 MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

El propòsit de la Fundació Redós és acompanyar i donar suport al procés d'envelliment de les persones per tal que aquestes trobin allò que necessiten en un marc saludable i sostenible.

La missió de la fundació és posar a l'abast de les persones grans una atenció interdisciplinària, centrada en la persona, eficient i de qualitat, en un ambient familiar, participatiu i respectuós. Una aportació decidida a la societat ribetana per a la cobertura de les necessitats socials bàsiques.

El nostre objectiu principal es **Atendre i entendre** els nostres usuaris.

El Redós aspira, seguint la seva llarga història, a ser reconegut com una prestigiosa institució sense afany de lucre facilitadora de serveis de qualitat a la gent gran amb una alta implicació de servei amb el seu entorn, i basa aquesta prestació assistencial en els següents **valors**:

✓ **Treball en equip**

Aquest valor implica la col·laboració i la coordinació entre els membres de l'equip per a aconseguir objectius comuns. Inclou la capacitat de treballar de manera harmoniosa, comunicar-se efectivament i compartir les responsabilitats d'una manera cooperativa.

✓ **Comunicació**

Amb aquest valor es destaca la importància de la transmissió clara i efectiva de la informació entre els membres de l'equip, els residents i usuaris i les seves famílies. Implica escoltar activament, expressar-se amb claredat i transmetre informació de manera comprensible i respectuosa.

✓ **Professionalitat**

És un valor de molta importància que se centra en mantenir estàndards alts d'integritat, competència i ètica en la pràctica professional. Inclou la responsabilitat, l'actitud professional, el respecte a les normes ètiques i la dedicació a la millora contínua.

✓ **Qualitat assistencial**

Aquest valor posa èmfasi en proporcionar una atenció de qualitat, compassiva i basada en l'evidència cap a les persones que atenem. Implica garantir que les pràctiques assistencials estiguin alineades amb les amb donar prioritat a la seguretat i el benestar de les persones residents.

✓ **Voluntat de servei i compromís social**

Reflecteix la dedicació a atendre les necessitats dels altres i a contribuir al benestar de la comunitat en general. Inclou una actitud de servei altruista i una responsabilitat social envers els residents i la comunitat de Ribes.

✓ **Empatia**

Implica posar-se en el lloc de les persones, entendre les seves emocions i preocupar-se genuïnament pel seu benestar. Inclou una actitud compassiva i sensible cap a les experiències i les necessitats dels residents i les seves famílies.

✓ **Ètica**

Aquest valor fa referència a l'adhesió a principis morals i ètics, mantenint la integritat i actuant d'acord amb els valors fonamentals de la justícia, la transparència i el respecte pels drets i la dignitat de les persones.

✓ **Respecte**

Aquest valor implica valorar les opinions, les decisions i la dignitat de tots els membres de la comunitat de la Fundació, incloent-hi residents, famílies i personal. Inclou la consideració i la deferència cap a les diferències individuals i la promoció d'un entorn inclusiu i respectuós per a tothom.

1.3. LÍNIA ESTRATÈGICA

La línia estratègica de l'entitat es basa en 4 principis:

- Non profit “reinversió dels excedents”
- Iniciativa comunitària
- Vincle amb la comunitat
- Adaptació contínua

Aquests principis es troben presents en els dos grans blocs que defineixen l'entitat i que acullen els 8 eixos vertebradors que a l'hora es troben vinculats amb alguns dels ODS que promulga l'ONU com a repte de creixement sostenible del planeta:

✓ **ENTITAT SALUDABLE** desenvolupada en base a:

Eix 1: L'atenció Centrada en la Persona.

Eix 2: Acompanyament al final de la Vida.

Eix 3: Ètica

Eix 4: Qualitat assistencial

✓ **ENTITAT SOSTENIBLE** desenvolupada en base a

Eix 5: La sostenibilitat ambiental

Eix 6: La gestió responsable

Eix 7: L'acció comunitària

Eix 8: La Governança democràtica

2. ELS SERVEIS QUE OFERIM

En l'actualitat la Fundació Redós de Sant Josep i Sant Pere te acreditats els següents serveis en el RESES (Registre d'entitats, serveis i establiments socials del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya)

<u>NÚM.</u>	<u>Objecte</u>	<u>Nombre de places</u>	<u>Públiques</u>	<u>Privades</u>
E00366	Fundació Redós de Sant Josep	Entitat		
S05639	Residència Assistida	113	66	47
S05950	Centre de Dia	55	20	35
S08035	Menjador Social	18	0	18
S09289	Acolliment residencial d'urgència	2	0	2
S10264	Atenció Domiciliària			

Així doncs, aquests son els serveis acreditats davant l'administració pública tot i que se'n presten d'altres adaptats a les demandes de les persones. Aquests es destacaran doncs, en un darrer apartat d'aquest document com a "Altres Serveis".

2.1 RESIDÈNCIA ASSISTIDA

Són serveis d'acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten supervisió constant i que tenen una situació sociofamiliar que requereix la substitució de la llar.

2.1.1 Objectius

Els objectius dels serveis de Residència Assistida per a les persones grans, són els següents:

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència
- Afavorir la recuperació i el manteniment del màxim grau d'autonomia personal i social

2.1.2 Funcions

Aquest servei té les següents funcions:

- ✓ Allotjament
- ✓ Manutenció, acolliment i convivència
- ✓ Atenció personal en les activitats de la vida diària
- ✓ Hàbits d'autonomia
- ✓ Dinamització sociocultural
- ✓ Manteniment de les funcions físiques i cognitives
- ✓ Bugaderia i repàs de la roba
- ✓ Higiene personal
- ✓ Suport social

2.1.3 Compromisos

El compromís de l'entitat a l'hora de dur a terme aquesta activitat es basa en els següents aspectes fonamentals:

- ✓ Adaptar l'organització per tal d'oferir una atenció basada en les necessitats i preferències del resident
- ✓ Integrar a l'entorn familiar i d'amistats del resident en el desenvolupament de les activitats de la vida diària dins del centre
- ✓ Activar el màxim de condicions possible per al desenvolupament professional del col·lectiu de treballadores i treballadors de l'entitat, afavorint l'estabilitat de la plantilla

Per a dur a terme aquests objectius l'entitat disposa de tots els protocols, circuits i procediments que exigeix la normativa de la Generalitat de Catalunya, als quals hi tenen accés tots els treballadors del centre en funció de les matèries que son del seu interès.

2.1.4 Professionals

L'entitat disposa d'un document anomenat "Política Laboral de la Fundació Redós" en el que es recullen els aspectes fonamentals de la política laboral així com una fitxa descriptiva de cadascun dels llocs de treball de l'entitat que es lliurada a les persones interessades quan s'incorporen com a professionals a l'entitat.

Fins l'actualitat, l'entitat remunera als professionals com a mínim un 15% per damunt dels salaris del Conveni col·lectiu de referència en el sector.

L'entitat programa anualment formacions per tal que el personal de nova incorporació tinguin coneixement de la informació necessària per al desenvolupament de les tasques assignades i també com a recordatori per al personal amb més antiguitat a l'entitat.

A banda d'aquestes formacions bàsiques, l'entitat disposa anualment d'una cartera de formacions que ofereix al personal per tal que puguin millorar aspectes tant tècnics com de competències transversals. Gran part d'aquesta formació s'ofereix a través de la Federació d'Entitats d'Atenció a l'Envelliment (FEATE) de la qual en forma part l'entitat Redós. Aquesta formació més enllà de la pròpia entitat, afavoreix l'intercanvi i la coneixença amb d'altres professionals del sector.

Tota la formació queda registrada per part de l'àrea d'atenció als professionals de l'entitat.

2.1.5 Residents

La residència està organitzada en quatre unitats de convivència que es corresponen amb les tres plantes de l'edifici nou i l'edifici històric. Trimestralment està programada una reunió conjunta de residents i un referent tècnic de l'entitat, a mode d'assemblea, en la que els residents posen de manifest aquells aspectes de la organització i la convivència dels que es troben satisfets i també aquells que consideren que requereixen d'alguna millora. Aquestes trobades es registren i la informació es comparteix a través de les reunions setmanals programades dels tècnics o, si es convenient, a la trobada de revisió del PIA d'un o varis residents en concret.

La documentació que es genera està custodiada per l'àrea social.

A l'entrada del centre hi ha exposat en una cartellera específica, el programa d'activitats de la residència i el centre de dia (algunes de les activitats son conjuntes). A través d'aquesta cartellera, qualsevol resident i els seus familiars/amics tenen coneixement de les activitats diàries, tret de les pròpies de les de manteniment bàsic (menjars, dutxes, etc.). Els horaris generals estan exposats a la cartellera general del centre on també poden trobar informació sobre tarifes, nom i horaris dels responsables de les diferents àrees d'atenció, normativa general aplicable i sobre els serveis complementaris com ara perruqueria i podologia.

Els tècnics responsables de cadascuna de les activitats tant terapèutiques com lúdiques,

registren l'assistència i participació dels residents en el programa de seguiment de referència AEGERUS.

Promoció i manteniment de la Salut. Atesa la fragilitat de les persones que son ateses a la residència, la Salut és un aspecte de la seva vida que genera molta preocupació i expectatives. El Centre compta amb la mirada i participació d'un metge que te per funció l'avaluació geriàtrica del resident al seu ingrés i definir els objectius de l'atenció mèdica que aquest requereix. El metge de la residència es coordina amb els recursos sanitaris públics, per tal que les accions sanitàries que al seu parer precisa el resident siguin ateses. Una altra important funció és l'assessorament i la participació, juntament amb la resta de membres de l'equip interdisciplinari, en l'elaboració, revisió i avaluació dels protocols assistencials

També compta amb un equip d'infermeria. El perfil d'infermeria és cabdal en el model assistencial de l'entitat, atès que sobre aquest pivoten les activitats assistencials de cura i atenció del resident. La seva funció principal és garantir aquesta cura i cohesionar l'equip d'auxiliars per tal de que arribin als usuaris amb eficàcia, eficiència i sobre tot amb la mirada oberta a atendre les seves necessitats i preferències. Així doncs, l'equip d'infermeria, a banda de les funcions tècniques pròpies de la seva professió, vetlla per damunt de tot, pel benestar del resident i la correcta integració de familiars i amics.

Pel que fa a l'atenció sanitària, els residents compten com a referents amb el metge i la infermera assignats dins del Centre d'Atenció Primària del nucli urbà de Ribes.

Totes aquestes funcions que es troben desglossades i definides en les fitxes que formen part del document "Política Laboral de la Fundació Redós", generen registres que es plasmen en el programa de gestió AEGERUS. Dels mateixos en sorgeixen indicadors que formen part del Quadre de Comandament de l'entitat.

2.1.6 Familiars

La comunicació unidireccional amb els familiars es manté a través de l'aplicació GerAPP.

Mitjançant aquesta aplicació es fa arribar als familiars quines son algunes de les necessitats puntuals que es puguin detectar, com ara l'aportació d'alguna peça de roba o algun material d'higiene personal. També es dona informació sobre algun aspecte de salut o referent a l'estat del resident. Així mateix s'informa d'aspectes més generals de l'organització, com per exemple, la marxa o la incorporació a l'equip d'algun professional, o durant el temps de pandèmia, dels aspectes d'organització que afectaven les visites.

L'entitat te subscrit un servei de manteniment d'aquesta aplicació que registra tot el tràfic de comunicació amb familiars.

2.2 CENTRE DE DIA

El centre de dia és un servei d'acolliment diürn que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

Actualment l'entitat disposa de 55 places acreditades de les quals 20 son públiques i la resta (35) privades.

Tot i compartir part de l'edifici, el Centre de Dia del Redós compta amb espais propis de manera que no podem dir que sigui un centre de dia integrat (no es presten els serveis dins dels espais de residència).

Des de fa uns any, el Centre de dia disposa de dos espais diferenciats que corresponen a dos projectes que es complementen. L'anomenat Centre de Dia 2, acull a persones que, per la seva situació concreta necessiten un entorn adaptat a un procés de deterior cognitiu més pronunciat. El Centre de dia 1, te un programa més generalista i amb activitats més enfocades a la prevenció del deterior cognitiu. Tot i això, ambdós grups poden participar d'activitats conjuntes.

El personal del Centre de dia és personal adscrit a la Fundació però amb estabilitat dins d'aquest servei de manera que puguin esdevenir un clar referent per a les persones que formen part d'aquest servei.

Com en la residència, els professionals compten amb els protocols, els circuits i procediments per escrit de manera que la integració de nous professionals al col·lectiu ja existent sigui el més afavoridora possible i no alteri la rutina dels usuaris.

També, com els residents, els usuaris del centre de dia tenen accés al jardí exterior on també desenvolupen activitats a l'aire lliure la major part de mesos de l'any.

Totes aquestes activitats queden registrades al sistema d'informació de l'entitat AEGERUS.

Als professionals del centre de dia se'ls ofereix la mateixa formació que a la resta de companys de residència.

Com a sistema de comunicació amb els familiars es compta amb una "Agenda del dia a dia", un quadern que serveix com a mitjà de comunicació entre el centre i la família, amb qui també es manté comunicació unidireccional a través del GerApp.

2.3 MENJADOR SOCIAL

El servei de menjador social és un recurs que estan gaudint tot un seguit de persones que, per diversos motius, necessiten suport en l'àmbit dels àpats. L'objectiu és promoure una millor qualitat de vida d'aquestes persones proporcionant-los àpats adaptats a les seves necessitats nutricionals i, en algun casos, un espai de convivència i interrelació social.

Així doncs, el servei es presta de dilluns a dissabte de forma presencial al menjador del claustre de l'edifici històric i com a servei domiciliari amb lliuraments els dilluns, dimecres i divendres que donen cobertura als àpats de dilluns a diumenge.

2.4 ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA

L'Entitat disposa de dues habitacions amb WC individual i bany compartit en un edifici independent ubicat en un dels patis ubicat a la zona nord del complex assistencial.

Aquestes habitacions acullen persones que, a criteri dels serveis socials bàsics del municipi (Ajuntament), requereixen una actuació d'acollida urgent i puntual. Bàsicament son persones amb dèficit de recursos i un problema habitacional sobrevingut.

2.5 ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El Servei d'Atenció Domiciliària és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones o famílies amb dificultats d'integració social o manca d'autonomia personal. El seu objecte és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

L'entitat presta aquest servei de forma privada com una manera d'exportar a l'entorn social l'expertesa del seu equip professional que durant anys ha cultivat en l'àmbit residencial i d'atenció diürna.

2.6 ALTRES SERVEIS

✓ Servei de suport a l'atenció de la vida diària

Mitjançant aquest servei posem a disposició de les famílies la possibilitat de contractar els serveis d'una cuidadora professional. Prèviament a la contractació del servei fem una avaluació de les necessitats de l'usuari/usuària i del seu entorn familiar. Gestionem la contractació, l'elaboració de les nòmines, la substitució de les baixes.

✓ **Formació per a cuidadors no professionals**

Col·laborem amb l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, en la formació, suport i acompanyament de cuidadors/cuidadores no professionals que tenen al seu càrrec la cura d'una persona amb dependència.

✓ **Investigació i recerca**

Col·laborem amb l'UPC, amb l'Institut de Robòtica de la Fundació Ave Maria i amb d'altres agents públic-privats, en programes d'investigació i recerca sobre la dependència, els seus efectes i noves fórmules de gestió de les necessitats que sorgeixen en l'entorn comunitari.

✓ **Formació**

Col·laborem amb diversos Instituts d'Educació Secundària, Escoles Universitàries i Centres de formació professional com a centre de referència per a dur a terme les pràctiques curriculars. Així mateix col·laborem amb les escoles d'ensenyament primari del municipi en programes intergeneracionals.

3. COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I L'EXCEL·LÈNCIA

*“Una atenció de qualitat és aquella capaç de detectar les necessitats dels usuaris, d’una forma **precisa**, per destinar-los els recursos necessaris d’una forma **oportuna** i tant **efectiva** com l’estat de l’actual coneixement ho faci possible”*

Aquesta cita va inspirar a la gerència/direcció de l’entitat per inicial el mes de març de 2017 el procés de validació de la qualitat mitjançant l’eina EFQM. L’any 2018, es va obtenir l’acreditació del Compromís amb l’Excel·lència a través d’aquesta eina de validació i l’any 2021 es va renovar aquest compromís i segell de qualitat que té una durada de 3 anys, amb la qual cosa, l’entitat treballa per renovar l’acreditació el mes de març de 2024.

L’entitat disposa doncs, de tot un seguit d’indicadors que retornen una imatge fidel dels resultats que s’obtenen a través de l’aplicació dels processos dissenyats a l’efecte.

3.1 INDICADORS CLAU DE RENDIMENT

Utilitat	Indicador	Valor objectiu
Avaluar el rendiment anual en la utilització de les places concertades	Taxa d’ocupació global de les places concertades durant el període	95 - 100 %
Avaluar el rendiment anual en la utilització de les places privades	Taxa d’ocupació global de les places privades durant el període	95 - 100 %
Avaluar l’evolució de la complexitat dels residents atesos	Taxa de residents ingressats per cada grau de dependència	Lleu: 25% Mitjana: 35% Greu: 40%
Avaluar el temps mitjà en que les places romanen desocupades entre alta i nou ingrés trimestral no acumulat	Temps de reocupació dels llits concertats	Inferior a 8 dies

Avaluar el temps mitjà en que les places romanen desocupades entre alta i nou ingrés trimestral no acumulat	Temps de reocupació dels llits privats	Inferior a 8 dies
Taxa d'altres que es produeixen per decés de l'usuari	Taxa d'altres per èxits en residència	80% - 90%
Desviació en ingressos activitat	% Ingressos activitat (reals / pressupost)	$\geq 80\%$
Desviació en despeses personal	% Despeses Personal (reals / pressupost)	$\geq 80\%$
Despesa personal sobre Ingressos	% Despeses Personal / Ingressos Activitat	$< 68\%$
Diferència entre el Sou Brut anual més alt i el més baix	Ràtio Estructura salarial	$< 3,2$
Conèixer els usuaris amb PIAI anual (ingrés o revisat)	Taxa d'usuaris amb PIAI anual	Revisats: 80% Nous ingressos: 95%
Autoavaluar la implantació del model ACP en el centre segons enquesta	Autoavaluació en ACP realitzada	Si / No

3.2 INDICADORS DE RENDIMENT

Utilitat	Indicador	Valor objectiu
Prevalença puntual de residents amb risc de UPP	Prevalença puntual de residents atesos que tenen risc de desenvolupar UPP (Norton <= 12)	13 - 15 %
Prevalença puntual de lesions per UPP adquirides en el centre. Grau >=2	Prevalença puntual de residents atesos amb UPP adquirides en el centre	< 15 %
Conèixer la taxa de IMC promig de tots els residents. Tenir dades per avaluar la situació nutricional dels residents.	Mitjana de IMC dels residents	27 - 28 %
Monitoritzar la taxa de residents que tenen indicació de contencions.	Prevalença puntual de residents atesos amb indicació de contenció física mecànica	< 7 % tendència a la baixa
Monitoritzar la taxa de caigudes dels residents en relació al nombre d'estades	Taxa de caigudes en residents per 1000 estades	< 5 ‰
Monitoritzar el nombre de residents atesos que han caigut	Taxa de residents atesos que han caigut	50%
Monitoritzar la taxa de caigudes que han originat una fractura de fèmur	Taxa de caigudes amb fractura de fèmur	< 2,5%
Monitoritzar la taxa de residents atesos que han requerit alguna derivació.	Taxa de residents atesos que s'han derivat a urgències d'hospital	< 35%
Nombre de derivacions per 1000 estades	Taxa de derivacions a urgències per 1000 estades	< 1.8 ‰
Fer seguiment de l'absentisme laboral al centre a fi de conèixer la seva evolució i les seves causes.	Taxa d'absentisme laboral global	< 3,8

Disposar d'informació per prendre les accions de millora possibles.		
Fer seguiment de l'absentisme laboral per accidents laborals a fi de conèixer la seva evolució i les seves causes. Disposar d'informació per prendre les accions de millora possibles.	Taxa d'absentisme laboral per accidents de treball	< 3,8
Avaluar el percentatge de treballadors que han rebut algun tipus de formació durant l'any	Taxa de treballadors que han rebut formació	> 80%
Quantificar la mitjana d'hores dedicades a formació per treballador format	Nombre d'hores de formació per treballador format	> 10 h
Quantificar la fidelització dels treballadors per baixa voluntària	Taxa de rotació dels treballadors per baixa voluntària	< 10%
Seguiment de la formació executada	Pressupost en Formació Executat	100%
Conèixer els usuaris valorats a les 5 setmanes de l'ingrés	Taxa d'usuaris valorats a les 5 setmanes de l'ingrés	80%

3.3 INDICADORS DE PERCEPCIÓ

Utilitat	Indicador	Valor objectiu
Quantificar el grau de satisfacció dels usuaris dels residents	Satisfacció dels residents: nota mitjana final / 10	> / = 8,5
Quantificar la satisfacció dels usuaris en termes de fidelització	Taxa de residents que tornarien a escollir el Redós novament	> / = 85%
Quantificar la satisfacció dels familiars dels residents amb una nota global	Satisfacció dels familiars dels residents: nota mitjana final / 10	> / = 8,5
Quantificar la satisfacció dels familiars dels usuaris en termes de fidelització	Taxa de familiars dels usuaris que tornarien a escollir el Redós novament	> / = 85%
Quantificar el grau de satisfacció dels usuaris de centre de dia	Satisfacció usuaris de centre de dia: nota mitjana final / 10	> / = 8,5
Quantificar la satisfacció dels usuaris en termes de fidelització	Taxa d'usuaris de centre de dia que tornarien a escollir el Redós (respostes positives)	> / = 85%

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS USUARIS I FAMÍLIES PER A LA MILLORA DELS SERVEIS

La participació dels residents, usuaris i famílies és un element indispensable per a la millora dels nostres serveis. Aquesta es porta a terme a través dels següents mecanismes:

- ✓ Sessions per compartir a mode assemblea amb residents i usuaris de Centre de dia
- ✓ Entrevistes de seguiment periòdiques amb els residents, usuaris de Centre de dia i famílies.
- ✓ Enquestes anuals de satisfacció
- ✓ Recollida de les queixes, reclamacions i suggeriments de les persones ateses

La informació que se'n deriva és coneguda i avaluada per la Direcció del centre, amb l'objectiu de definir accions per a la millora en la prestació dels serveis i revisar i actualitzar els compromisos establerts.

5. DRETS, DEURES I RESPONSABILITATS

A part del que està inclòs en els articles 8, 9, 10, 12 i 13 de la llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, explicitem a continuació:

5.1 DRETS DELS USUARIS

La Generalitat de Catalunya i especialment les persones responsables del funcionament del Centre, estan obligats a respectar i vetllar perquè es respectin els drets de la persona gran reconeguts a les lleis, i especialment, els següents:

- ✓ Dret a la informació suficient, entenedora i adequada respecte la situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li afectin. A més poder accedir a les publicacions i als mitjans d'informació.
- ✓ Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que li afectin.
- ✓ Dret a la participació democràtica de les persones grans o llurs persones representats legals en el funcionament del Centre.
- ✓ Dret a la intimitat i a la confidencialitat de totes les persones grans o llurs representants legals en el funcionament del Centre.
- ✓ Dret a considerar com a casa seva la residència.
- ✓ Dret a rebre una assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i les seves necessitats i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes.
- ✓ Dret a ser tractat amb dignitat i respecte.
- ✓ Dret a accedir a condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- ✓ Dret a ser tingut en compte la seva situació personal i familiar.
- ✓ Dret a mantenir les seves relacions personals familiars i socials.

- ✓ Dret a decidir lliurement el seu ingrés a la residència, a continuar i a renunciar per voluntat pròpia.
- ✓ Dret a no ser sotmès a cap tipus d'immobilització o restricció física o farmacològica sense prescripció mèdica i supervisió, llevat que existeixi perill imminent per la seguretat física de la persona gran o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions efectuades hauran de justificar-se documentalment a l'expedient assistencial de la persona.
- ✓ Dret al secret en les seves comunicacions.
- ✓ Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions, i dret a que aquestes siguin estudiades i contestades.
- ✓ Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, amb garantia de informació i comunicació.
- ✓ Dret a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes, sens perjudici de les clàusules dels contractes d'assistència.
- ✓ Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudiment dels drets establerts.
- ✓ Dret a morir amb dignitat, d'acord amb les seves creences i acompanyat dels seus éssers estimats.
- ✓ Dret a que tothom conegui els seus drets i es respectin.

5.2 DEURES DELS USUARIS

- ✓ Deure de facilitar les dades personals i familiars verdaderes i de presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a l'atenció a la seva situació.
- ✓ Deure de complir els acords presos voluntàriament i de seguir els tractaments prescrits i participar en les activitats que li siguin recomanades.
- ✓ Deure de comunicar els canvis que es produeixin en la seva situació personal.
- ✓ Deure de pagar el servei contractat i els serveis addicionals opcionals que utilitzi a petició pròpia.
- ✓ Deure de facilitar el vestuari i estris d'ús personal.

- ✓ Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració a fi de facilitar la convivència amb totes les persones residents i el personal del Centre.
- ✓ Deure d'utilitzar i tenir cura d'una manera responsable de les instal·lacions i del mobiliari.
- ✓ Deure de guardar la correcció en la higiene personal i el vestit.
- ✓ Deure de ser correcte en el tracte amb totes les persones residents i professionals del Centre.
- ✓ Deure de complir el reglament de règim intern. L'incompliment provat, reiterat i greu per part de la persona gran podrà comportar la suspensió de la prestació o cessament d'aquesta, previ expedient administratiu corresponent i amb autorització prèvia de la direcció general de Protecció Social. En tot cas cal garantir la protecció dels drets de totes les parts implicades.

5.3 DRETS DELS FAMILIARS

- ✓ Dret a rebre informació sobre l'estat de salut i benestar de l'usuari.
- ✓ Dret a ser ben acollit pels professionals i a col·laborar en l'atenció a l'usuari.
- ✓ Dret a visitar al resident a la seva habitació i a utilitzar els espais comunitaris.
- ✓ Dret a disposar de canals de participació en la dinàmica del Centre.
- ✓ Dret a que siguin escoltades, valorades i contestades les seves reclamacions, queixes i suggeriments.
- ✓ Dret a que sigui facilitada la seva comunicació amb l'usuari.
- ✓ Dret a mantenir la privacitat mitjançant el secret professional, de totes les dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal o per la resta d'usuaris i/o familiars

5.4 RESPONSABILITATS DELS FAMILIARS

Alguns aspectes que els familiars han de cobrir son:

- ✓ Acompanyar l'usuari al metge, a urgències, en hospitalitzacions i sempre que sigui necessari.
- ✓ Comunicar als professionals del Centre fets rellevants que afectin a la salut i benestar de l'usuari i que siguin detectats pels familiars.
- ✓ Pagar puntualment l'aportació econòmica establerta quan sigui responsabilitat seva.
- ✓ Participar en les entrevistes que convoquin els professionals per tal de garantir un bon seguiment de l'estada al Centre.
- ✓ Col·laborar amb el Centre en les activitats, sortides, celebracions i altres activitats que s'organitzin.

6. LEGISLACIÓ APLICABLE

L'entitat ha de complir la normativa referent a:

Serveis Socials. Com a entitat prestadora de serveis d'atenció a les persones. En tot allò que afecta el model assistencial i com afecta aquest al benestar dels residents i usuaris.

https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/entitats_serveis_i equipaments_socials/RESES/normativa/index.html

- Pel que fa a l'edifici i les instal·lacions. Condicions de salubritat, de seguretat i de sostenibilitat que preveu la Llei
- Normativa de caràcter laboral
- Sobre transparència i informació
- Sobre la protecció de dades personals
- Ha de disposar d'un canal anònim de queixes

7. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

L'avaluació del compliment dels compromisos es realitza mitjançant indicadors que són revisats periòdicament per part dels responsables dels serveis.

Anualment, la Direcció revisa els indicadors per tal de valorar el grau de compliment dels compromisos i decideix les accions de millora a portar a terme.

En cas de voler notificar incompliment d'alguns dels compromisos de la Carta de Serveis, poden adreçar-se a redos@elredos.org, des d'on es gestionarà la seva consulta el més ràpidament possible i ens els terminis de resposta establerts per a queixes i reclamacions.

En cas d'eventual incompliment d'alguns dels compromisos mencionats a la present Carta de Serveis, la Direcció valorarà la situació i, en el cas que es confirmi efectivament, l'entitat donarà resposta al reclamant i l'informarà de les accions de millora i/o esmena realitzades.